

PSICOLOGÍA SOCIAL DEL CONFLICTO Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN: NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

Curso 2019-2020

(Fecha última actualización: 7/06/2019)

(Fecha de aprobación en Consejo de Departamento: 10/06/2019)

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Dirección, gestión y coordinación de organizaciones socioeducativas	PSICOLOGÍA SOCIAL DEL CONFLICTO Y TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN: NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN	3º	2º	6	Obligatoria
PROFESORES ⁽¹⁾			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
<ul style="list-style-type: none"> Antonio J. Romero Ramírez 			Facultad de Psicología. Campus de Cartuja, s/n, 18071 Granada e-mail: aromeror@ugr.es teléfono: 958-246275		
			HORARIO DE TUTORÍAS Y/O ENLACE A LA PÁGINA WEB DONDE PUEDAN CONSULTARSE LOS HORARIOS DE TUTORÍAS ⁽¹⁾		
			C1º Cuatrimestre: - miércoles, de 9 a 15 horas, despacho 337 (Fac. Psicología). 2º Cuatrimestre: - despacho 137 (Fac. CC. Educación): martes, de 13.30 a 14.30; jueves: de 12 a 13 horas. Viernes: de 18.30 a 20.30 horas. despacho 337 (Fac. Psicología): jueves, de 17 a 18, y de 19 a 20 horas. Consultar actualizaciones en el siguiente		

¹ Consulte posible actualización en Acceso Identificado > Aplicaciones > Ordenación Docente

(∞) Esta guía docente debe ser cumplimentada siguiendo la "Normativa de Evaluación y de Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada" ([http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/ncg7121/!](http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/ncg7121/))



	<p>enlace de la web del Departamento,</p> <ul style="list-style-type: none"> - http://psicosocial.ugr.es/pages/personal o - o del directorio de la UGR, http://directorio.ugr.es/
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE	OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR
Grado en Educación Social	
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)	
BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)	
<p>Los conflictos en las relaciones sociales. La gestión del conflicto. Aspectos emocionales y habilidades en la gestión del conflicto: Importancia de la empatía, inteligencia emocional y regulación. La negociación y su planificación. Estrategias de negociación. El poder y los procesos de influencia en la negociación.</p>	
COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> • COMPETENCIAS TRANSVERSALES: • CT1. Buscar, seleccionar, analizar y sintetizar información relacionada con la teoría y la práctica de la Educación Social. • CT2. Expresar y transmitir adecuadamente a un público especializado o no, ideas y argumentos complejos, de forma oral y escrita en español. • CT5. Aplicar los conocimientos teóricos a la realidad profesional identificando situaciones y proponiendo respuestas a las mismas. • CT7. Analizar críticamente la dimensión ética y política de las instituciones, los programas y las acciones socioeducativas. • CT8. Mostrar una actitud crítica, abierta y de interés ante el trabajo intelectual y la realidad socioeducativa. • CT11. Mostrar motivación y compromiso por la calidad profesional. • CT13. Comprender y dar respuesta a las nuevas situaciones. • CT14. Mostrar interés y sensibilidad hacia la realidad sociocultural. • COMPETENCIAS GENERALES • CG1. Conocer y comprender de forma crítica las bases teóricas y metodológicas que desde perspectivas pedagógicas, sociológicas y psicológicas sustentan los procesos socioeducativos, así como los marcos legislativos que permiten, orientan y legitiman la acción del Educador y Educadora social. • CG3. Identificar, diagnosticar y analizar los factores y procesos que intervienen en la realidad socioeducativa con el fin entender su complejidad y orientar la acción. • CG4. Diseñar, planificar, gestionar, desarrollar y evaluar diferentes recursos y programas socioeducativos de participación social y desarrollo en todos sus ámbitos. • CG6. Mediar e intervenir, asesorando, acompañando y promocionando la autonomía y el desarrollo personal y social de personas y grupos. • CG7. Afrontar con espíritu crítico los deberes y dilemas éticos que las nuevas demandas y formas de exclusión 	



- social de la sociedad del conocimiento plantean a la profesión del educador/a social.
- COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
- CE1. Comprender los referentes teóricos que constituyen al ser humano como protagonista de la educación.
- CE13. Desarrollar y coordinar intervenciones educativas con personas o grupos con necesidades educativas especiales, en situaciones de riesgo, de desigualdad o discriminación por razón de diversidad sexual y/o de género, clase, etnia, edad, capacidades diversas y religión.
- CE14. Diseñar y desarrollar procesos de participación social y desarrollo comunitario.
- CE15. Intervenir en proyectos y servicios socioeducativos y comunitarios.
- CE17. Elaborar y gestionar medios y recursos para la intervención socioeducativa.
- CE18. Promover procesos de dinamización cultural y social.
- CE19. Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.
- CE21. Ejercer la docencia en diferentes contextos socioeducativos
- CE22. Facilitar y gestionar la cooperación en los procesos educativos y profesionales
- CE24. Asesorar y acompañar a individuos y grupos en procesos de desarrollo socioeducativo

OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMARIO TEÓRICO:

BLOQUE I: LAS BASES DEL CONFLICTO

TEMA I. APROXIMACIONES A LA PSICOLOGÍA SOCIAL DEL CONFLICTO: EL CONFLICTO EN LAS RELACIONES SOCIALES

Algunas cuestiones preliminares sobre la Psicología Social

¿Qué es el conflicto?

Noción de conflicto y de cooperación

Dominios de análisis del conflicto

Dominio societal del conflicto

- Conflicto y estructura social, política y económica
- Conflicto y características psicoculturales
- Conflicto y dinámica de las relaciones internacionales

Dominio grupal del conflicto

Bases motivacionales y cognitivas del conflicto intergrupar

Teorías grupales del conflicto

- T^a realista del conflicto social
- T^a de la identidad social
- T^a de la privación relativa



- Perspectiva de los sistemas autoorganizativos

Dominio interpersonal del conflicto

Teorías interpersonales del conflicto

- T^a de los juegos
- T^a de la equidad
- T^a de la justicia procesal

Dominio intrapersonal del conflicto

- T^a psicodinámica
- T^a de la personalidad autoritaria
- T^a de la "cabeza de turco" o "chivo expiatorio"
- Teorías del aprendizaje social
- La perspectiva interaccionista de Kurt Lewin

TEMA II GESTIÓN DEL CONFLICTO

1. Gestión estructural del conflicto
2. Gestión conductual del conflicto
 - a) Aproximaciones teóricas
 - b) Dicotómica
 - c) Tres estilos
 - d) Bidimensional
 - e) Propuesta integradora

TEMA III ASPECTOS EMOCIONALES Y HABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL CONFLICTO: Importancia de la empatía, inteligencia emocional y regulación

1. Concepciones de la emoción. Abordajes teóricos y medida de la respuesta emocional
2. La emoción en la gestión de conflictos
 - a) Modelo de compromiso relacional
 - b) Modelos de relación cognición-afecto
 - c) Uso de estrategias vinculadas al afecto
 - d) Modelo dinámico de negociación diádica
3. Habilidades emocionales en la gestión del conflicto
 - a) Habilidades de comunicación. Asertividad, escucha activa y empatía
 - b) Inteligencia emocional y regulación emocional
 - c) Habilidades para afrontar el comportamiento irracional de las personas

BLOQUE II: LAS ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO



TEMA IV. ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

La negociación

1. El proceso de la negociación
2. Tipos de negociación
3. Efectividad en los procesos de negociación
4. Planificación de la negociación.
 - a) Conceptos básicos: planificación estratégica y gestión táctica
 - b) Anticipación y preparación para la negociación: Definir el valor de la negociación
 - c) Técnicas para la preparación en la negociación
 - d) Análisis de la situación de la negociación
5. Estrategias de negociación.
 - a) Estrategias distributivas
 - b) Estrategias integrativas
6. Aspectos éticos de las estrategias de negociación
7. Poder y procesos de influencia en la negociación.
 - a) Relevancia del poder y la tácticas de influencia en el proceso de negociación
 - b) Concepciones del poder social y la descripción de las bases del poder en los procesos de negociación

Intervención de una tercera parte: mediación y arbitraje

1. Concepto y marco de referencia
2. Modelos de mediación
3. La persona mediadora
4. Planificación de la mediación: Fases
5. Técnicas de mediación

Contacto intergrupual

Cooperación y metas comunes

Estrategias socio-cognitivas

BLOQUE III: LOS CONFLICTOS MANIFIESTOS

TEMA V. EL CONFLICTO POLÍTICO Y RELIGIOSO

1. Definición de movimiento social
2. Clasificación de los movimientos sociales
3. Teorías de los movimientos sociales
4. El concepto de violencia. La violencia política
5. El terrorismo político y religioso
6. La guerra

TEMA VI. EL CONFLICTO EN LA PAREJA

1. Hogar y violencia
2. La violencia conyugal
 - 2.1. Perspectiva psicoanalítica
 - 2.2. Perspectivas psicosocial y sociológica

TEMARIO PRÁCTICO:



A) Existen una serie de documentales (a disposición de los alumnos en internet, una plataforma electrónica o la biblioteca de la Facultad de Psicología), que vendrían a ilustrar lo abordado a nivel teórico en los siguientes temas del programa: I, II, III, V, VI y VII. El alumno en cuestión verá por su cuenta estos documentales, y habrá de realizar un informe de cada uno de ellos, tratando de integrar los contenidos expuestos con el corpus teórico de la asignatura. Además, se realizarán debates en clase sobre las temáticas abordadas en dichos documentales, valorándose, especialmente, la participación activa de cada cual en los mismos.

B) Los alumnos habrán de realizar un trabajo en grupo (de entre 5 o 6 miembros) sobre algún conflicto realmente acontecido en los ámbitos local, nacional o internacional. Se valorará, especialmente, el manejo y dominio por parte de los alumnos de las diversas estrategias de resolución del conflicto y de las teorías que serán abordadas en clase y/o aparecen en el manual de la asignatura a la hora de analizar dicho fenómeno.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

Romero, A.J. (2008). *Psicología Social del Conflicto*. Granada: Ediciones Sider, 3ª edición revisada y ampliada.

COMPLEMENTARIA:

Munduate, L. y Medina, F. J. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.

De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2006). *Mediación: Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

Alzate, R. (1998): *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

Bazerman, M. y Neale, M. (1993). *La negociación racional en un mundo irracional*. Barcelona: Ediciones Paidós Empresa 20.

Bernal Samper, T. (2012). *La mediación en escena*. Madrid: EOS

Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Castanyer, O. (1999). *La asertividad: expresión de una sana autoestima*. Bilbao: DDB.

Castanyer, O. (2008). *¿Por qué no logro ser asertivo?*. Bilbao: DDB.

Coser, L. (1961): *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura económica.

De Diego, R. y Guillen, C. (2010). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide

De Dreu, C. y Van de Vliert, E. (1997). *Using conflict in organizations*. Londres: Sage.

Deutsch, M., Coleman, P., Marcus, E.C. (2006). *The Handbook of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.

Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1996). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.

Fried Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Buenos

Gil, F. y J. Mª. León (eds.), *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.

Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Cairós.

Goleman, D. (2002). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Cairós.

Haynes, J.M. (1995). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid: Gaia.

Loscertales, F. y Núñez, T. (coord.)(2001). *Comunicación y Habilidades Sociales para la intervención en grupos*. Córdoba: Fonoruz.

Moore, C. (1995): *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos* Buenos Aires: Granica.

Munduate, L. (1992). *Psicosociología de las relaciones laborales*. Barcelona. PPU.

Munduate, L. y Martínez, J.M. (1998). *Conflicto y Negociación*. Madrid: Pirámide.

Nelly, G.A. (1998). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: DDB.

Ovejero, A. (2004). *Técnicas de negociación: cómo negociar eficaz y exitosamente*. Madrid: McGraw-Hill

Pruitt, B. y Thomas, P. (2007). *Democratic Dialogue – A Handbook for Practitioners*. Whashington, D.C.: GSOAS, IIDEA, United Nations Development Programme. Disponible en:



http://www.undp.org/publications/Democratic_Dialogue_Handbook_28Feb07.pdf

Pruitt, G. y Carnevale, P.J.(1993): *Negotiation in social conflict*. Buckingham: Oxford University Press.

Serrano, G. y Méndez, M. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 235-253

Serrano, G. y Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema.

Slaikue, C. A. (1996). *Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para resolver conflictos*. Barcelona: Granica.

Touzard, H. (1981): *La mediación y la solución de conflictos*. Barcelona: Herder.

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona. Editorial Ariel.

Bibliografía para las prácticas:

- Sarasola, J.L., Malagón, J.L y Barrera, E. (2010). *Mediación: elaboración de proyectos. Casos prácticos*. Madrid: Tecnos

- Casado, I.; y Prat, T (2007). *Conflict mentoring. Como afrontar y resolver los conflictos*. Barcelona: Bresca

- Fernández Millán, J.M. y Ortiz, M.M (2006). *Los conflictos. Como desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Pirámide

ENLACES RECOMENDADOS

Cumplimentar con el texto correspondiente en cada caso

METODOLOGÍA DOCENTE

- Clases expositivas
- Documentación y búsqueda de información
- Clases prácticas
- Elaboración de Informes individuales y en grupo
- Seminarios
- Estudio
- Tutorías individuales y colectivas

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PARTE TEÓRICA

El sistema de evaluación de la parte teórica será mediante:

Un examen de tipo test (preguntas de alternativas y verdadero-falso) sobre los temas contemplados en esta guía, y recogidos en el Manual de la asignatura. Su peso sobre la calificación final será de 6 puntos sobre un total de 10 puntos.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA PARTE PRÁCTICA

Las prácticas de la asignatura se dividen en dos grandes vertientes:

A) Existen una serie de documentales (a disposición de los alumnos en internet, una plataforma electrónica o la



biblioteca de la Facultad de Psicología), que vendrían a ilustrar lo abordado a nivel teórico en los siguientes temas del programa: I, II, III, V, VI y VII. El alumno en cuestión verá por su cuenta estos documentales, y habrá de realizar un informe de cada uno de ellos, tratando de integrar los contenidos expuestos con el corpus teórico de la asignatura. Además, se realizarán debates en clase sobre las temáticas abordadas en dichos documentales, valorándose, especialmente, la participación activa de cada cual en los mismos. La evaluación de esta parte práctica se hará mediante una serie de preguntas específicas, en formato tipo test, incluidas en el examen de la asignatura. Su peso en la calificación final será de 1,5 puntos.

B) El alumnado habrá de realizar un trabajo en grupo (de entre 5 o 6 miembros) sobre algún conflicto realmente acontecido en los ámbitos local, nacional o internacional. Se valorará, especialmente, el manejo y dominio por parte de los alumnos de las diversas estrategias de resolución del conflicto y de las teorías que serán abordadas en clase y/o aparecen en el manual de la asignatura a la hora de analizar dicho fenómeno. El peso de esta parte práctica en la calificación final será de 2,5 puntos, a obtener de la siguiente manera: 1,5 puntos, en función de la calidad del trabajo realizado, y 1 punto, en virtud de la calidad de la defensa y exposición pública del mismo.

CALIFICACIÓN FINAL Y CONDICIONES PARA APROBAR LA ASIGNATURA

Mediante el examen se evalúa la parte teórica (6 puntos), y el análisis de los documentales que acompañan a cada uno de los temas teóricos (1,5 puntos).

Los trabajos en grupo de la parte B de las prácticas (2,5 puntos) serán evaluados considerando la capacidad analítica mostrada, y su pertinencia desde un punto de vista psicosocial, la redacción y estructuración del trabajo, y la claridad expositiva mostrada en su presentación.

PARA APROBAR LA ASIGNATURA ES NECESARIO:

- a) Obtener al menos 3,75 puntos en el cómputo global del examen.
- b) Obtener al menos 1,25 puntos en la parte B de las prácticas.

ES IMPRENCISDIBLE HABER SUPERADO AMBAS PARTES POR SEPARADO PARA APROBAR LA ASIGNATURA.

- En las convocatorias extraordinarias y en los casos en que se solicite una evaluación final única por motivos justificados, el programa teórico-práctico valdría un 100% de la nota final (ver apartado siguiente)

DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS QUE FORMARÁN PARTE DE LA EVALUACIÓN ÚNICA FINAL ESTABLECIDA EN LA "NORMATIVA DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA"

- Según la Normativa de Evaluación y Calificación de la UGR (artículo 8), los/as alumnos/as que así lo requieran tienen la posibilidad de solicitar un examen único final. Podrán acogerse aquellos/as estudiantes que no puedan cumplir con el método de evaluación continua por motivos laborales, estado de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada que les impida seguir el régimen de evaluación continua. Para acogerse a ella, el/la , en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura, lo solicitará al Director del Departamento quien dará traslado al profesor/a, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua. "No obstante lo anterior, por causas excepcionales sobrevenidas y justificadas (motivos laborales, estado de salud, discapacidad, programas de movilidad, representación o cualquier otra circunstancia análoga), podrá solicitarse la evaluación única final fuera de los citados plazos, bajo el mismo procedimiento administrativo".
- Los alumnos que soliciten el sistema de evaluación única serán examinados de los temas contemplados en la Guía



Didáctica, y recogidos en el Manual de la asignatura. El tema III: Aspectos emocionales y habilidades en la gestión del conflicto tendrán que prepararlo a partir de una serie de lecturas, que el profesor dejará en la fotocopiadora de la Facultad. Y han de contestar, además, en el examen a las preguntas relativas a los documentales de la primera parte de las prácticas. El examen será de tipo test (preguntas de alternativas y verdadero-falso). Su peso sobre la calificación final será de 10 puntos sobre un total de 10 puntos.

INFORMACIÓN ADICIONAL

La metodología docente y la evaluación serán adaptadas a los estudiantes con discapacidad, conforme al Artículo 12 de la NCG71/2: Normativa de evaluación y de calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada. Aprobado en la sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno de 20 de mayo de 2013.

